Respect Transparence Équité

Rapport annuel

sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services

2013-2014

Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides
Québec

Le Rapport annuel 2013-2014 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services est une publication de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides
1000, rue Labelle, bureau 210, Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5N6

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Web de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides : http://www.santelaurentides.qc.ca

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.
Les pourcentages arrondis peuvent modifier le total de certains calculs.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
Bibliothèque et Archives Canada, 2014

ISBN : 978-2-89547-232-2 (version imprimée)
ISBN : 978-2-89547-231-5 (version PDF)

Tous droits réservés. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides.

Cependant, la reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise à la condition d'en mentionner la source.

Adopté par le conseil d'administration le 24 septembre 2014.

Rédaction par Marie-Josée Boulianne, commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services et mise en page par Manon Tremblay et Louise Dubois, agentes administratives.

© Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides, 2014

Mot de la Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2013-2014, lequel fait état des activités réalisées au cours de la dernière année, par les commissaires aux plaintes et les médecins examinateurs des établissements des Laurentides.

Cette année encore, l'ensemble des commissaires aux plaintes et à la qualité des services ainsi que les médecins examinateurs ont concentré leurs efforts afin d'offrir avec rigueur et célérité, un traitement diligent des plaintes et des insatisfactions leur ayant été adressées par les usagers.

Les situations portées à leur attention durant l'année 2013-2014 ont permis d'analyser 1 542 dossiers de plaintes et d'interventions concernant les services de santé et services sociaux dans la région.

Par cette contribution, la population et les usagers des services de santé et services sociaux ont contribué à l'amélioration de la qualité des soins et des services en favorisant la mise en place de 743 mesures tangibles pour prévenir la récurrence de situations similaires dans l'avenir.

Je tiens à remercier l'ensemble des collaborateurs des établissements et des différentes instances de la région ainsi que l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides, interpelés par les commissaires afin de contribuer à l'examen des dossiers de plaintes et d'interventions, et dont l'engagement a été déterminant dans l'atteinte de ces résultats. Tous se sont engagés à servir les intérêts des usagers, témoignant ainsi d'une volonté certaine pour l'amélioration de la qualité des soins et des services et du respect des droits des usagers.

Enfin, permettez-moi de souligner la collaboration indéniable de Mme Manon Tremblay au cours de l'année et plus particulièrement pour la rigueur de son travail dans la validation des données de ce rapport de même que pour la mise en page de ce document.

Je vous convie donc à prendre connaissance du rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2013-2014 et vous souhaite une excellente lecture.

La commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides

Marie-Josée Boulianne

Les faits saillants au cours de l'exercice 2013-2014

L'Agence de la santé et des services sociaux

↑ de 22 %	**590**	**dossiers ont été traités par la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services**

↑ de 42 %	**125**	**plaintes ont été traitées en première instance par la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services**
↓	**1**	plainte à l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides
↑	**17**	plaintes à des organismes communautaires
↑	**39**	plaintes à des résidences privées pour aînés
↑	**16**	plaintes à des ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique
↓	**22**	plaintes aux services préhospitaliers d'urgence
↑	**30**	autres dossiers (rejetés sur examen sommaire ou abandonnés par l'usager)
↑	**204**	motifs de plaintes
↑	**63**	mesures correctives
↑	**22 %**	des mesures correctives à portée individuelle
↑	**78 %**	des mesures correctives à portée systémique
↑	**80 %**	des dossiers traités en moins de 45 jours
↓	**5**	dossiers transmis au 2e palier au protecteur du citoyen

↓ de 16 %	**72**	**intervention ont été effectuées par la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services**
↑	**1**	intervention à l'ASSS des Laurentides
↓	**4**	interventions à des organismes communautaires
=	**52**	interventions à des résidences privées pour aînés
↓	**5**	interventions à des ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique
↓	**4**	Interventions aux services préhospitaliers d'urgence
=	**6**	autres dossiers (rejetés sur examen sommaire ou abandonnés par l'usager)
↓	**95**	motifs d'intervention
↓	**19**	mesures correctives
↓	**5 %**	des mesures correctives à portée individuelle
↑	**95 %**	des mesures correctives à portée systémique

↓	**233**	**assistances**

↑	**160**	**consultations**

Légende :
Par rapport à l'an passé, ↑ augmentation ↓ diminution = comparable

Respect Transparence Équité

↓ de 1 %	**2 326**	**dossiers ont été traités par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) et les médecins examinateurs**

↑ de 5 %	**1057**	**plaintes ont été traitées en première instance dans les établissements de la région**
↑	**885**	dossiers conclus par les CLPQS
↓	**172**	dossiers conclus par les médecins examinateurs
↓	**59%**	des dossiers de plaintes concernent les services offerts dans les centres hospitaliers
↓	**1 133**	motifs de plaintes
↓	**567**	mesures correctives
↑	**35 %**	des mesures correctives à portée individuelle
↓	**65 %**	des mesures correctives à portée systémique
↑	**77 %**	des dossiers traités en moins de 45 jours
↑	**60**	dossiers transmis au 2e palier au protecteur du citoyen
=	**11**	dossiers transmis au comité de révision

↓ de 6 %	**288**	**interventions ont été effectuées par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)**
↓	**304**	motifs d'intervention
↓	**94**	mesures correctives
↓	**32 %**	des mesures correctives à portée individuelle
↑	**68 %**	des mesures correctives à portée systémique

↑	**829**	**assistances**

↓	**152**	**consultations**

Légende :
Par rapport à l'an passé, ↑ augmentation ↓ diminution = comparable

Table des matières

Mot de la Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Les faits saillants de la dernière année

Introduction
La présentation du rapport annuel 8
Le portrait de la région des Laurentides 9
Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales 10-11

Chapitre 1 COMMISSAIRE RÉGIONALE AUX PLAINTES ET A LA QUALITÉ DES SERVICES
Rapport de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides pour l'année 2013-2014 13

1.1 Les activités ponctuelles réalisées par la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services 14
1.2 Les participations statutaires de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services 14-15
1.3 Le bilan régional 16-17
1.4 Les constats 18
1.4.1 Les résidences privées pour aînés 19
1.4.2 Les services préhospitaliers d'urgence 19
1.4.3 Les organismes communautaires 20
1.4.4 L'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides 20
1.4.5 Les ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique 20
1.5 Les dossiers de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services 21-22-23
1.6 Les mesures d'amélioration de la qualité des soins et des services et du respect des droits des usagers 24-25

Chapitre 2 COMMISSAIRES LOCAUX AUX PLAINTES ET A LA QUALITÉ DES SERVICES - MÉDECINS EXAMINATEURS
Rapport consolidé de l'ensemble des rapports annuels sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services fournis par les établissements pour l'année 2013-2014 27

2.1 Le bilan des plaintes et interventions formulées auprès des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services 28
2.2 Les dossiers des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services 29-30
2.3 Les dossiers des médecins examinateurs 31
2.4 Les dossiers des comités de révision 33

Conclusion et orientations 35
Liste des sigles et des graphiques 36
Liste des tableaux 37
Liste des commissaires locaux, médecins examinateurs et des établissements des Laurentides ... 38
Annexe 1 - Procédure pour porter plainte 39
Annexe 2 - Types de dossiers 40
Annexe 3 - Motifs de plaintes et d'interventions 41

Introduction

La présentation du rapport annuel

Le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2013-2014 se veut une reddition de comptes conformément aux dispositions applicables de la Loi sur les services de santé et services sociaux[1].

Ainsi, il se scinde en deux grands chapitres, soit le rapport de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides, le chapitre 1, lequel présente le bilan des plaintes formulées auprès de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services, de ses interventions et des autres activités réalisées par la commissaire régionale dans le cadre de ses fonctions.

Le chapitre 2, quant à lui, présente un rapport consolidé de l'ensemble des rapports annuels sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services fournis par les établissements de la région des Laurentides.

Au-delà de cet impératif de reddition de comptes, le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services est également un mécanisme additionnel de promotion des droits et des obligations des usagers et de tous les intervenants du réseau de santé.

[1] L.R.Q. chap. S-4.2.art.76.12

Le portrait de la région

Le réseau de la santé et des services sociaux des Laurentides

En plus des sept centres de santé et de services sociaux (CSSS), le réseau régional des Laurentides est composé du centre jeunesse des Laurentides, du centre de réadaptation en déficience intellectuelle Le Florès, du centre de réadaptation en déficience physique Le Bouclier, du centre de réadaptation en dépendance des Laurentides et du centre d'hébergement indépendant la Résidence de Lachute.

À ces établissements publics s'ajoutent trois établissements privés conventionnés, soit le centre d'hébergement Champlain de-la-Villa-Soleil, le CHSLD Vigi Deux-Montagnes pour l'hébergement des personnes âgées ainsi que le centre de réadaptation en déficience intellectuelle Champlain Pavillon Sainte-Marie. De plus, il y a un établissement privé non conventionné, le CHSLD du Boisé Ste-Thérèse. Chacun de ces établissements doit avoir un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et un médecin examinateur, s'il y a lieu.

On compte également dans la région 130 résidences privées pour aînés dont 127 ont obtenu un certificat de conformité, ce qui représente 98 % des unités locatives certifiées. Trois résidences non certifiées sont soit de nouvelles résidences ou de nouveaux exploitants qui sont en processus de certification.

De plus, nous retrouvons 154 organismes communautaires. L'Agence a accordé un soutien financier dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) à 135 organismes pour leur mission globale et 15 organismes ont reçu du financement pour des ententes d'activités spécifiques. Quatre organismes sont admis au PSOC, mais demeurent non financés.

Neuf compagnies ambulancières couvrent la région des Laurentides. Elles ont effectué un total de 42 599 transports au cours de la dernière année. Le Centre de communication santé Laurentides-Lanaudière assure le traitement des appels d'urgence et coordonne la répartition des transports ambulanciers notamment dans la région des Laurentides.

Enfin, nous retrouvons sept ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique certifiées dans la région des Laurentides.

Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales

Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Les rôles et responsabilités

Nommé par le conseil d'administration, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services (CRPQS) est responsable envers ce dernier du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui dans le cadre de ses fonctions et du traitement diligent de leurs plaintes. Quoi qu'il en soit, il exerce, notamment, les fonctions suivantes :

- Appliquer la procédure d'examen des plaintes (voir annexe 1) en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement.
- Assurer la promotion de l'indépendance de son rôle à l'Agence, ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes.
- Assurer l'assistance nécessaire à une personne dans la formulation de sa plainte, tout en l'informant qu'elle peut être accompagnée par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides (CAAP) (voir annexe 1), organisme communautaire de la région auquel est dévolu le mandat d'accompagnement au sens de la loi.
- Examiner avec diligence une plainte, dès sa réception.
- Saisir toute instance visée lorsqu'en cours d'examen, une pratique ou une conduite d'un membre soulève des questions d'ordre disciplinaire et formuler toute recommandation à cet effet dans ses conclusions.
- Dans un délai de 45 jours, informer le plaignant des conclusions motivées auxquelles il est arrivé, accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées et indiquer les modalités de recours auprès du Protecteur des usagers.
- Intervenir de sa propre initiative lorsque les faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne ne sont pas respectés.
- Donner son avis sur toute question relevant de sa compétence que lui soumettent les instances citées par la loi.
- Dresser au moins une fois par année un bilan de ses activités.

La mission et les valeurs

Ayant pour mission de s'assurer du respect et de l'application du régime d'examen des plaintes, la commissaire aux plaintes s'assure également de promouvoir la qualité des services et le respect des droits des usagers. Inspirée par les valeurs organisationnelles énoncées au sein du code d'éthique de l'Agence, ses actions et ses réflexions reposent sur des valeurs dont les principales se déclinent ainsi : le respect, la transparence, la rigueur, l'impartialité, l'équité et l'empathie. Ces valeurs se traduisent dans l'exécution de son rôle et de ses responsabilités, tant auprès des usagers, des partenaires que de l'ensemble de la population.

Le mandat

En vertu du régime d'examen des plaintes, le commissaire régional traite les plaintes et insatisfactions formulées auprès des instances suivantes :

- les résidences privées pour aînés (RPA) ;
- les services préhospitaliers d'urgence et le Centre de communication santé Laurentides-Lanaudière (SPU) ;
- les organismes communautaires (OC) ;
- les ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique (RTJP) ;
- l'Agence de santé et des services sociaux des Laurentides.

1

Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Rapport de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides 2013-2014

1.1 Les activités ponctuelles réalisées par la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Au cours de la dernière année, outre des rencontres avec les différents auteurs des plaintes et les représentants des organismes en cause, la CRPQS a également établi des liens avec les différents partenaires de la région afin d'instaurer un climat de confiance tant auprès des usagers, que des différents intervenants, agissant souvent à titre de médiatrice et favorisant ainsi la recherche de solutions à la satisfaction de tous.

Concrètement, voici quelques représentations ou activités diverses effectuées, entre autres, dans le but de favoriser l'engagement envers l'amélioration de la qualité des soins et des services, ainsi que la promotion du régime de traitement des plaintes dans sa globalité :

- Rencontre avec différents partenaires de la région, notamment les dirigeants du CAAP, des entreprises privées en services préhospitaliers d'urgence, le Centre de communication santé Laurentides-Lanaudière, des directeurs des ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique, des propriétaires de résidences privées pour aînés, des responsables d'organismes communautaires;
- Participation au colloque en droit et politique de la santé de l'Université de Sherbrooke;
- Collaboration à l'élaboration et à la diffusion du Calendrier Info-Droits des usagers 2014;
- Conférencière invitée à l'assemblée générale du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) des Laurentides;
- Soutien, conseil et collaboration avec les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'auprès du Regroupement régional des comités des usagers et de résidents des Laurentides (RRCURL).

1.2 Les participations statutaires de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Engagement au niveau provincial

Afin de connaître les meilleures pratiques et de pouvoir les partager avec les commissaires locaux de la région et éventuellement pour influencer les orientations dans le cadre du régime d'examen des plaintes, la CRPQS est membre de la Table ministérielle des commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services à la Direction de l'éthique et de la qualité au ministère de la Santé et des Services sociaux.

Elle est également membre de la Table des commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services. Ces rencontres permettent notamment de favoriser l'échange d'expertise, le développement de la pratique et d'améliorer par le fait même, la qualité des interventions des commissaires.

Enfin, elle participe au comité provincial sur l'harmonisation des pratiques de collaboration entre les répondants régionaux de la certification des résidences privées pour aînés et les CRPQS ainsi qu'au comité d'harmonisation sur les services préhospitaliers d'urgence.

Sous-comité régional des commissaires aux plaintes et à la qualité des services

Au cours de la dernière année, le sous-comité régional des commissaires aux plaintes et à la qualité des services s'est réuni à deux reprises.

Ces rencontres ont permis d'une part de faire circuler l'information reçue de la direction de la qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux, et de permettre aux commissaires d'échanger ensemble sur des situations nécessitant un partage d'expertise et de coordonner des activités de formation à l'attention des commissaires de la région.

Regroupement régional des comités des usagers et de résidents des Laurentides (RRCURL)

Dans le cadre de ses fonctions, la CRPQS occupe également celle de répondante régionale des comités des usagers de la région des Laurentides. Riches en partage d'expertise et échanges sur les outils de promotion des droits des usagers, ces rencontres permettent également aux répondants des comités des usagers d'échanger sur certaines problématiques vécues dans les établissements notamment eu égard aux budgets octroyés pour leurs fonctionnements. De plus, pour une cinquième année consécutive, le projet de réalisation du calendrier Info-Droits des usagers a été renouvelé. Notons que ce projet connaît un franc succès dans les Laurentides et est le fruit d'un travail de collaboration impliquant différents comités des usagers de la région, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et l'Agence des Laurentides.

Comité de vigilance et de la qualité des services (CVQS)

À titre de membre du comité de vigilance et de la qualité, la CRPQS assure le suivi des recommandations transmises au conseil d'administration dans le cadre de l'examen des plaintes et des interventions, visant à améliorer la qualité des services. e membre du comité de vigilance et de la qualité, la CRPQS assure le suivi des recommandations transmises au conseil d'administration dans le cadre de l'examen des plaintes et des interventions, visant à améliorer la qualité des services.

Séances du Conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

La CRPQS utilise ce moment privilégié afin de dresser un bilan de ses activités, ainsi qu'un sommaire exécutif des plaintes. De plus, un exposé des motifs de plaintes graves ou fréquents est effectué.

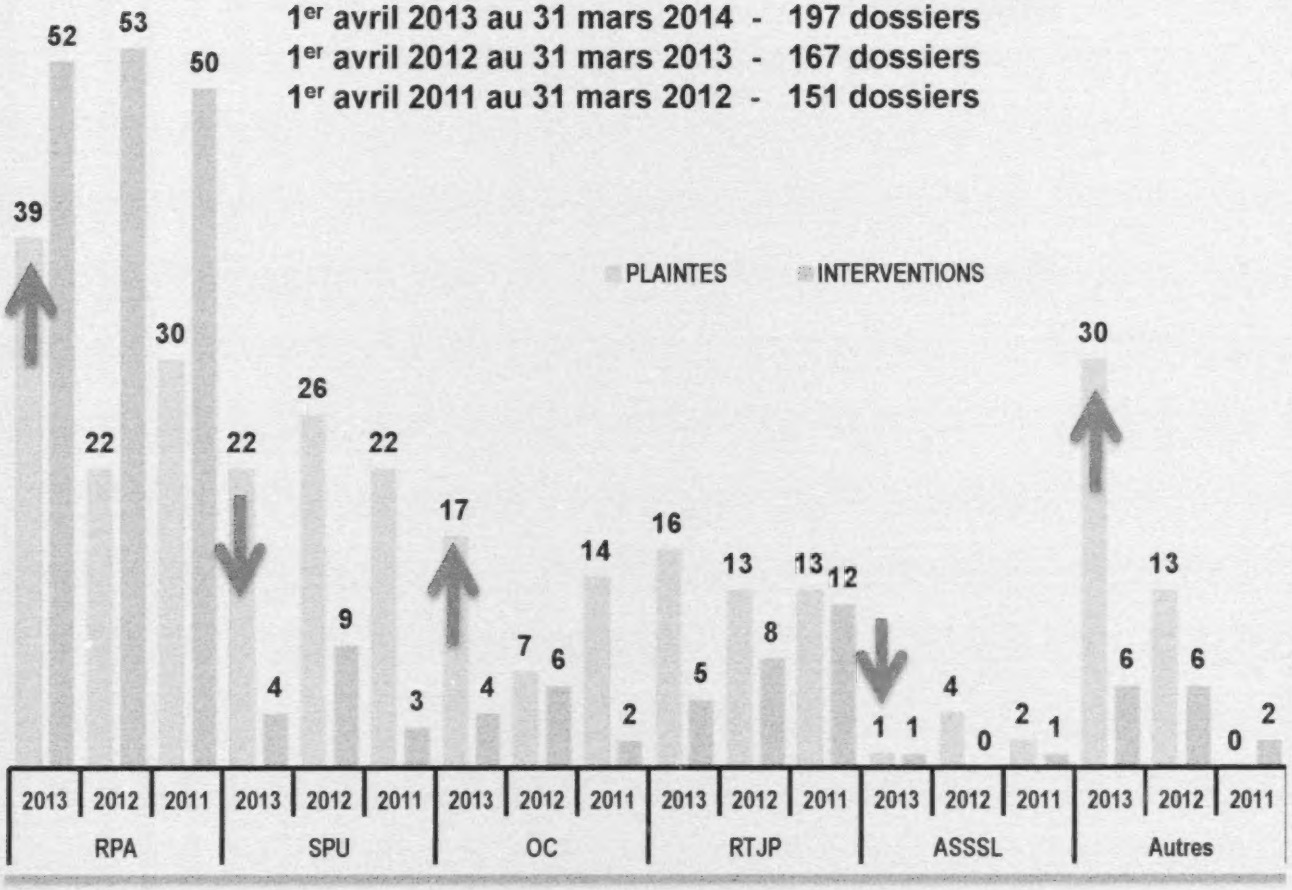
1.3 Le bilan régional

Dans le cadre de ses fonctions, la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services a ouvert 590 nouveaux dossiers[2] dans le logiciel SIGPAQS (système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services).

Cette illustration indique le nombre total de dossiers traités par la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services selon le type de dossier et les instances visées

[2] Voir la définition des différents dossiers a l'annexe 2

Cette illustration représente le portrait
des dossiers conclus de plaintes et d'interventions
comparées aux années antérieures



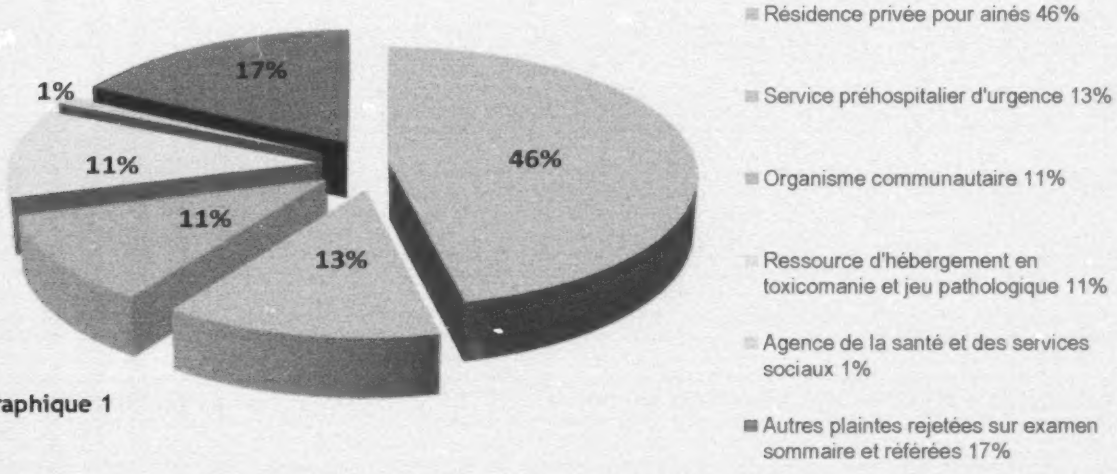
RPA : Résidences privées pour aînés
SPU : Services préhospitaliers d'urgence
OC : Organismes communautaires
RTJP : Ressources en toxicomanie et jeu pathologique
ASSSL : Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides
Autres : Plaintes ou interventions rejetées sur examen sommaire et référées

1.4 Les constats

Il appert que le nombre de dossiers de plaintes déposés a augmenté cette année, passant de 72 dossiers au cours de l'année précédente à 125 dossiers de plaintes cette année. Quant aux dossiers d'intervention, ils sont en baisse de 16 % par rapport à l'an dernier.

Il est à noter que les résidences privées pour aînés ont généré 46 % des dossiers de plaintes et d'interventions. Suivi par les services préhospitaliers d'urgence (13 %). Aux 3e et 4e rangs, nous retrouvons les organismes communautaires et les ressources d'hébergement en toxicomanie dans une proportion de 11 % chacun. Enfin, 1 % des dossiers concernent l'Agence.

Pour diverses raisons, le traitement d'un dossier de plaintes ou d'intervention peut être interrompu notamment si l'usager souhaite abandonner ou cesser la démarche ou encore si la plainte est rejetée par le commissaire sur examen sommaire. Au cours de l'année 2013-2014, le pourcentage de dossier dont le traitement n'a pas été complété est de 17 %.



Graphique 1

Bien qu'hypothétique, l'augmentation importante du nombre de plaintes au cours de la dernière année peut s'expliquer notamment par les différentes activités de promotion du régime d'examen des plaintes dans la région des Laurentides et de ses impacts eu égard à l'amélioration de la qualité des services, des critères exigés par la certification des résidences privées pour aînés et des ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique.

De même, nous constatons que les reportages dans les médias qui abordent les mauvais traitements envers les personnes vulnérables et les aînés ou encore les incidents en lien avec les transports ambulanciers ainsi que les difficultés de la population à accéder à des soins médicaux de première ligne ont une incidence sur le nombre d'appels reçus.

Les motifs de plaintes par instance visée

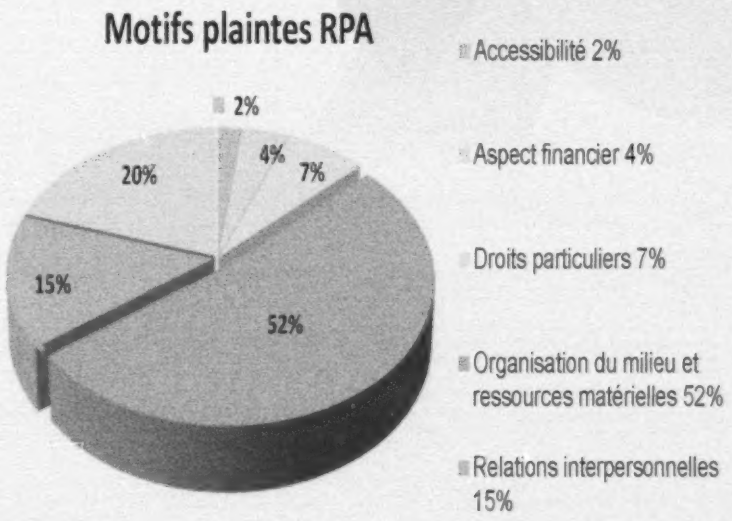
1.4.1 Les résidences privées pour aînés

Les motifs des 39 plaintes et 52 interventions ayant été conclu au cours de la dernière année dans les RPA sont par ordre d'importance :

- l'organisation du milieu (alimentation, salubrité et sécurité),
- les soins et services,
- les relations interpersonnelles,
- les droits particuliers,
- les aspects financiers,
- l'accessibilité aux services.

Nous constatons une augmentation du nombre de plaintes (39) dans les RPA par rapport à l'an passé (22).

Le partenariat établi avec les CSSS de la région, l'information transmise à la population par le biais de diverses représentations, les activités de sensibilisation, la certification des RPA les et campagnes publicitaires ont pu contribués à cette hausse de signalements.

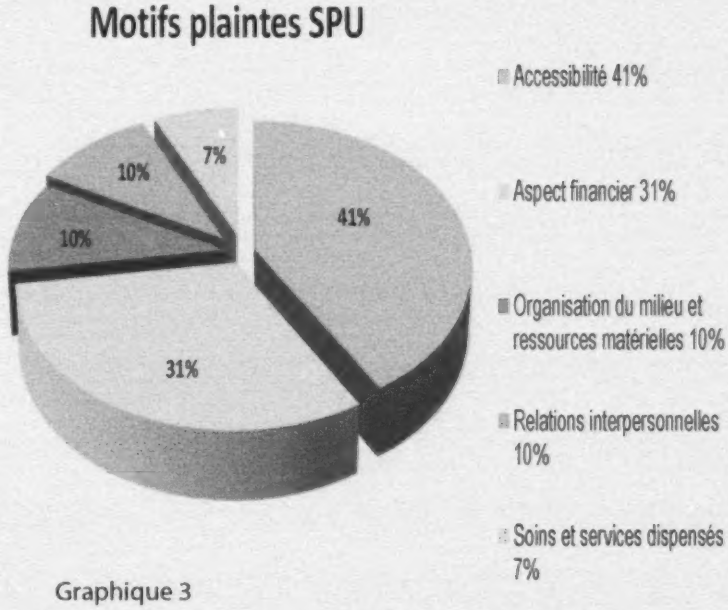


Graphique 2

1.4.2 Les services préhospitaliers d'urgence

Les frais reliés aux services ambulanciers sont fréquemment contestés par les utilisateurs. Des 22 plaintes et 4 interventions ayant été conclues au cours de la dernière année auprès des services préhospitaliers d'urgence, 12 dossiers ont fait l'objet d'analyse sur les délais de réponse et 9 concernaient des demandes de remboursement. Voici, par ordre d'importance les motifs de plaintes reliés aux services préhospitaliers d'urgence :

- l'accessibilité (temps réponse),
- l'aspect financier,
- les soins et services dispensés,
- les relations interpersonnelles,
- l'organisation du milieu et des ressources matérielles.

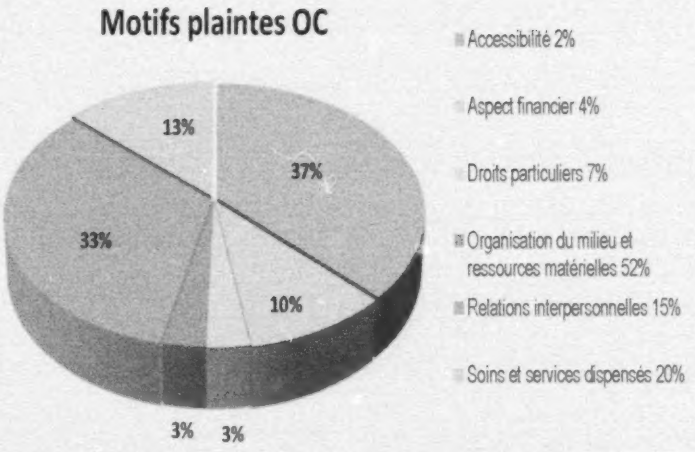


Graphique 3

1.4.3 Les organismes communautaires

17 plaintes ont été conclues et 4 interventions réalisées au cours de la dernière année auprès des organismes communautaires de la région. Voici les motifs de plaintes concernant les organismes communautaires par ordre d'importance :

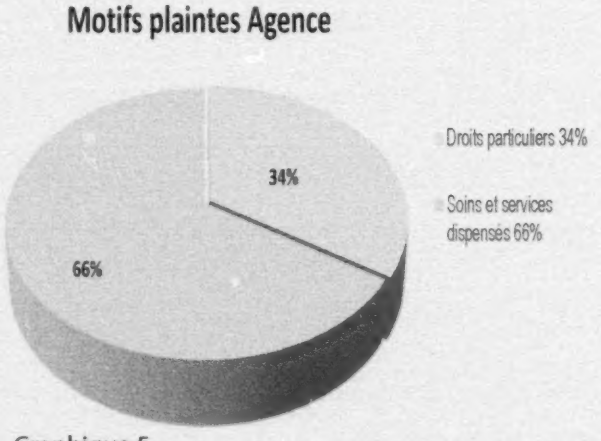
- l'accessibilité aux services de l'organisme,
- les relations interpersonnelles,
- les soins et services dispensés,
- l'aspect financier,
- l'organisation du milieu,
- les droits particuliers.



Graphique 4

1.4.4 L'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

Un dossier de plainte a été conclu et une intervention a été effectuée concernant les activités de l'Agence. Un des dossiers concernait l'accessibilité régionale aux services pour la clientèle avec une déficience physique, l'autre était en lien avec une décision régionale de transfert des activités de réadaptation dans un autre secteur de la région. Les motifs de ces plaintes visaient les droits particuliers (choix d'établissement) ainsi que les soins et services (organisation régionale).

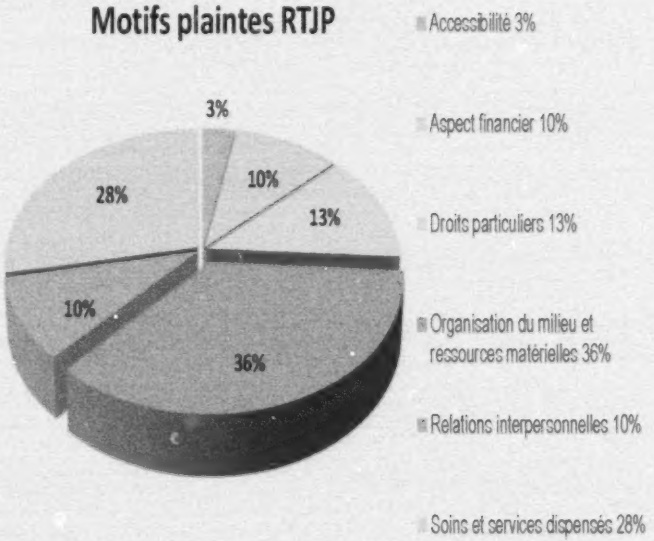


Graphique 5

1.4.5 Les ressources d'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique

14 dossiers de plaintes ont été conclus et 5 interventions ont été effectuées en lien avec les services offerts dans les ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique. Les motifs de plainte par ordre d'importance sont :

- l'organisation du milieu,
- les soins et services dispensés,
- les droits particuliers,
- les aspects financiers,
- les ressources matérielles,
- l'accessibilité.



Graphique 6

1.5 Les dossiers de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

PLAINTES

TABLEAU 1

BILAN DES DOSSIERS SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
4	125	123	6	5

TABLEAU 2

COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉRIEURES	
Exercice	Nombre de dossiers de plaintes reçus durant l'exercice
2013-2014	125
2012-2013	72
2011-2012	84

Durant le présent exercice, la commissaire régionale a reçu 53 plaintes additionnelles comparativement à l'an passé se traduisant par une augmentation de 42 %.

INTERVENTIONS

TABLEAU 3

BILAN DES DOSSIERS SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT			
En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
3	72	70	5

TABLEAU 4

COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉRIEURES	
Exercice	Nombre de dossiers d'intervention reçus durant l'exercice
2013-2014	72
2012-2013	86
2011-2012	74

Le nombre d'interventions amorcées durant l'année a diminué de 16 % par rapport à l'année précédente.

TABLEAU 5

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE							
INSTANCE VISÉE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	%	Nombre	%		
Agence SSS	1	1	1	2	2	0	0
Organisme communautaire	0	17	14	17	14	0	3
Résidence privée pour aînés	1	39	31	37	30	3	2
Ressource offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	0	16	12	15	12	1	0
Services préhospitaliers d'urgence	2	22	18	23	18	1	0
Autres *	0	30	24	29	24	1	0
TOTAL	4	125	100	123	100	6	5

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen agit généralement en deuxième recours après que la question ait été examinée par un commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services.

Des 5 dossiers transmis au 2e palier, l'analyse du Protecteur du citoyen a donné lieu à la formulation d'une recommandation à l'endroit de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides.

* La CRPQS a été appelée à intervenir à la demande de citoyens, auprès d'organismes qui ne sont pas visés par le régime actuel d'examen des plaintes, mais pour lesquels elle avait des motifs raisonnables de croire que les droits des usagers n'étaient pas respectés.

TABLEAU 6

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR		
AUTEUR	NOMBRE	%
Représentant	40	28
Tiers	2	1
Usager	100	71
TOTAL	142 *	100

Ce tableau nous indique que dans 71 % des dossiers, c'est l'usager qui a porté plainte lui-même. Dans les autres dossiers, l'usager a été représenté par un proche ou par un tiers.

9 plaignants ont été accompagnés par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides dans leurs démarches.

* Le nombre d'auteurs peut être supérieur au nombre de dossiers, puisqu'il peut y avoir plus d'un auteur (usager, représentant ou tiers) par dossier.

TABLEAU 7

ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTIONS DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE						
INSTANCE VISÉE	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice
		Nombre	%	Nombre	%	
Organisme communautaire	0	4	6	3	4	1
Résidence privée pour aînés	2	52	73	50	75	4
Ressource offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	0	5	7	5	7	0
Services préhospitaliers d'urgence	1	4	6	5	7	0
Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides	0	1	1	1	5	0
Autre *	0	5	7	4	6	1
TOTAL	3	71	100	68	100	6

* La CRPQS a été appelée à intervenir à la demande de citoyens, auprès d'organismes qui ne sont pas visés par le régime actuel d'examen des plaintes, mais pour lesquels elle avait des motifs raisonnables de croire que les droits des usagers n'étaient pas respectés.

TABLEAU 8

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN		
DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	38	31
4 à 15 jours	18	15
16 à 30 jours	18	15
31 à 45 jours	25	20
Sous-total	99	81
46 à 60 jours	13	10
61 à 90 jours	7	6
91 à 180 jours	4	3
181 jours et plus	0	0
Sous-total	24	19
TOTAL	123	100

Des efforts ont été consentis afin d'améliorer les délais dans la transmission des conclusions aux parties impliquées. Dans la totalité des cas où le dépassement était au-delà de 45 jours, le non-respect de ce délai s'est fait d'un commun accord avec le plaignant, dans la mesure où ce délai s'avérait nécessaire, eu égard, notamment, à la complexité du cas, sa spécificité ou la non-disponibilité en temps opportun d'informations pertinentes.

TABLEAU 9

PLAINTES ET INTERVENTIONS			
ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF			
MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité et continuité	35	7	42
Aspect financier	22	6	28
Droits particuliers	15	9	24
Organisation du milieu et ressources matérielles	66	41	107
Relations interpersonnelles	34	12	46
Soins et services dispensés	32	20	52
TOTAL	204	95	299

1.6 Les mesures d'amélioration de la qualité des soins et des services et du respect des droits des usagers

Les 204 motifs de plaintes et 95 motifs nécessitant une intervention de la part de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services ont donné lieu à la formulation de 82 mesures d'amélioration lesquelles ont toutes été entérinées par les instances concernées.

Ces mesures[3] visaient majoritairement des améliorations à portée systémique (82 %) c'est-à-dire l'amélioration du service dans son ensemble, alors que 18 % d'entre elles étaient à portée individuelle permettant de régler une problématique propre au plaignant. Les mesures d'amélioration proposées ont permis de corriger certaines lacunes dans les services dont notamment les mesures de sécurités et de protection ainsi que le respect des droits.

[3] Voir la définition des différents motifs à l'annexe 3

Les mesures d'amélioration par instance visée

À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures d'améliorations prescrites et entérinées par les instances visées.

En regard des résidences privées pour aînés

- Procéder à un sondage systématique et anonyme auprès de l'ensemble des résidents pour connaître leur degré d'appréciation des repas, du service à la salle à manger et de tout autre élément que vous jugerez pertinent.
- Rappeler aux préposés aux bénéficiaires l'importance quant à la vigilance à accorder dans la gestion et la distribution des médicaments et qu'ils doivent divulguer tout incident ou accident s'y rapportant ainsi que les conséquences sur le résident.

En regard des services préhospitaliers d'urgence

- Rencontrer le technicien ambulancier paramédic concerné par cette intervention afin de lui rappeler l'importance des communications respectueuses auprès de la clientèle en identifiant les comportements et attitudes attendues de sa part, notamment en ce qui a trait aux devoirs de respect, d'égard et de courtoisie dans l'ensemble de ses relations et interventions avec les usagers.
- Consolider les enseignements reçus par les techniciens ambulanciers paramédics concernant la procédure PRO-3004 afin de respecter le droit de l'usager de consentir ou non au transport ambulancier.

En regard des organismes communautaires

- Prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que les répartiteurs colligent les informations adéquatement en regard des demandes des usagers, notamment eu égard aux horaires de rendez-vous.

En regard des ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique

- Prendre les mesures nécessaires afin que les intervalles entre les doses de médicaments, tels que les narcotiques, soient respectés en tout temps et selon la prescription médicale.
- Fournir aux résidents des repas dont le menu est varié tout en respectant le Guide alimentaire canadien pour manger sainement.

En regard de l'Agence de la santé et des services sociaux

- Poursuivre les travaux visant le développement de l'offre de services régional pour les personnes adultes ayant une dysphasie.
- Évaluer les possibilités de développer une offre de services ponctuelle pour répondre aux besoins des adultes avec un trouble du langage ayant précédemment formulé des demandes d'accompagnement au CRDP le Bouclier.

2

Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services - Médecins examinateurs

Rapport consolidé de l'ensemble des rapports annuels
sur l'application de la procédure d'examen des plaintes
et l'amélioration de la qualité des services,
fournis par les établissements de la région des Laurentides.
2013-2014

2.1 Le bilan des plaintes et interventions formulées auprès des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Ce chapitre présente les données consolidées des rapports que les établissements de la région ont transmis à l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides.

Au cours de l'année 2013-2014, les situations portées à l'attention des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'auprès des médecins examinateurs ont permis l'analyse et la conclusion de 1 345 dossiers de plaintes et d'interventions concernant les différents services de santé et services sociaux dans la région des Laurentides.

Ce bilan quantitatif est basé sur des données statistiques et n'est donc, d'aucune mesure, de nature qualitative.

TABLEAU 10

Nom de l'établissement	Nombre de plaintes et interventions			Grand total
	Commissaires locaux		Médecins examinateurs	
	Plaintes	Interventions	Plaintes	
CSSS d'Antoine-Labelle	38	10	21	69
CSSS d'Argenteuil	43	0	13	56
CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes	132	110	32	274
CSSS des Pays-d'en-Haut	14	15	0	29
CSSS de Saint-Jérôme	298	80	73	451
CSSS des Sommets	82	46	31	159
CSSS de Thérèse-De Blainville	54	12	1	67
Centre jeunesse des Laurentides	157	8	0	165
Centre André-Boudreau	5	1	0	6
Centre du Florès	17	5	0	22
Pavillon Ste-Marie	0	0	0	0
CRDP Le Bouclier	29	0	0	29
Résidence de Lachute	0	0	0	0
CHSLD Vigi Deux-Montagnes	2	0	0	2
CHSLD Villa Soleil	12	1	1	14
CHSLD Le Boisé Ste-Thérèse	2	0	0	2
Somme des rapports des établissements	885	288	172	1345

2.2 Les dossiers des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

PLAINTES

TABLEAU 11

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
Commissaire local				
84	**885**	**844**	**125**	**52**
Médecin examinateur				
27	**172**	**134**	**65**	**10**
Comité de révision				
1	**10**	**11**	**0**	**N/A**

TABLEAU 12

COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉRIEURES			
Exercice	Nombre de dossiers de plaintes reçus durant l'exercice		
	CLPQS	Médecin examinateur	Comité de révision
2013-2014	**885**	**172**	**10**
2012-2013	**829**	**181**	**11**
2011-2012	**755**	**225**	**15**

Durant le présent exercice, nous remarquons les différences suivantes comparativement à l'an dernier.

- Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont reçu 56 plaintes additionnelles comparativement à l'an passé se traduisant par une augmentation de 6%.
- Les médecins examinateurs ont reçu 9 plaintes de moins comparativement à l'an passé ce qui se traduit par une diminution de 5 %.
- Les comités de révision ont traité 1 dossier de moins que l'an passé.

INTERVENTIONS

TABLEAU 13

BILAN DES DOSSIERS SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT			
En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
18	288	280	25

Le nombre d'interventions amorcées durant l'année a diminué de 6 % par rapport à l'année précédente.

TABLEAU 14

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN		
DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	47	6
4 à 15 jours	104	12
16 à 30 jours	155	18
31 à 45 jours	347	41
Sous-total	653	77
46 à 60 jours	88	10
61 à 90 jours	64	8
91 à 180 jours	29	3
181 jours et plus	10	1
Sous-total	191	23
TOTAL	844	100

La proportion de dossiers de plainte conclus à l'intérieur du délai de 45 jours prévu dans la loi s'est améliorée de 2 % par rapport à l'an passé.

TABLEAU 15

DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR		
AUTEUR	Nombre	%
Professionnel concerné	1	0.1
Représentant	339	40
Tiers	34	4
Usager	476	56
TOTAL	850	100

Ce tableau nous indique que dans 56 % des cas, c'est l'usager qui a porté plainte lui-même. Dans les autres dossiers, l'usager a été représenté par un proche ou par un tiers.

TABLEAU 16

PLAINTES ET INTERVENTIONS			
ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF			
MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	219	55	274
Aspect financier	125	16	141
Droits particuliers	91	41	132
Organisation du milieu et ressources matérielles	134	49	183
Relations interpersonnelles	204	39	243
Soins et services dispensés	360	104	464
TOTAL	1 133	304	1 437

Les 1 133 motifs de plaintes et les 304 motifs ayant nécessité l'intervention des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont donné lieu à la formulation de 661 mesures d'amélioration.

Ces mesures visaient majoritairement des améliorations à portée systémique (68 %) c'est-à-dire l'amélioration du service dans son ensemble, alors que 32 % d'entre elles étaient à portée individuelle permettant de régler une problématique propre au plaignant.

2.3 Les dossiers des médecins examinateurs

TABLEAU 17

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
27	172	134	65	10

134 dossiers de plaintes ont été conclus par les médecins examinateurs cette année comparativement à 185 l'an dernier, ce qui reflète une diminution de 28 % du nombre de dossiers.

TABLEAU 18

ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN										
EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2e palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2013 - 2014	27	-13	172	-5	134	-28	65	141	10	-9
2012 - 2013	31	-23	181	-20	185	-21	27	-13	11	-27
2011 - 2012	40	67	225	31	234	50	31	-23	15	67

TABLEAU 19

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET LA MISSION / CLASSE / TYPE							
MISSION / CLASSE / TYPE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	%	Nombre	%		
CLSC	1	4	2	4	3	1	2
CH							
CHSGS	24	163	95	123	92	64	7
CHSP	1	3	2	4	3	0	0
CHSLD	1	2	1	3	2	0	1
TOTAL	27	172	100	134	100	65	10

La proportion de dossiers de plainte conclus par les médecins examinateurs à l'intérieur du délai de 45 jours prévu dans la loi est de 45 %. Il est à noter le non-respect de ce délai peut être relié notamment à la complexité du cas, sa spécificité ou la non-disponibilité en temps opportun d'informations pertinentes.

TABLEAU 20

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF	
MOTIFS DE PLAINTE	
Accessibilité	7
Aspect financier	5
Droits particuliers	8
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	39
Soins et services dispensés	95
TOTAL	154

Les 154 motifs de plaintes ayant nécessité l'intervention des médecins examinateurs ont donné lieu à la formulation de 39 mesures d'amélioration.

Ces mesures visaient majoritairement des améliorations à portée systémique (58 %) c'est-à-dire l'amélioration du service dans son ensemble, alors que 42 % d'entre elles étaient à portée individuelle permettant de régler une problématique propre au plaignant.

2.4 Les dossiers des comités de révision

TABLEAU 21

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN			
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
1	10	11	0

11 dossiers de plaintes ont été conclus par les médecins examinateurs cette année comparativement à 12 l'an dernier.

TABLEAU 22

ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN								
EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2013 - 2014	1	-50	10	-9	11	-8	0	-100
2012 - 2013	2	100	11	-27	12	-14	1	-50
2011 - 2012	1	0	15	88	14	75	2	100

TABLEAU 23

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF	
MOTIF DE PLAINTE	
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	2
Soins et services dispensés	11
TOTAL	13

Des 13 motifs de plaintes traités par le comité de révision, aucune mesure d'amélioration n'a été formulée.

90 % des dossiers ont été traités dans un délai de moins de 60 jours, et ce, tel que requis dans la loi.

Conclusion

Conclusion et orientations

L'ensemble des activités réalisées dans le cadre de l'application du régime d'examen des plaintes pour l'exercice 2013-2014 nous a permis d'identifier des pistes d'amélioration en ce qui a trait à la qualité des soins et des services pour les utilisateurs des établissements de la région des Laurentides, et ce, dans le respect de leurs droits. Cependant, il appert que certaines zones fragiles et vulnérables ont également pu être identifiées par les commissaires aux plaintes ainsi que par les médecins examinateurs.

En ce qui a trait à l'analyse des plaintes et des interventions, le bilan fait ressortir des problématiques récurrentes au fil des ans. Soulignons plus particulièrement les délais importants d'attente dans les salles d'urgence, la qualité des soins et des services en santé mentale, la difficulté qu'éprouvent les propriétaires de résidences privées pour aînés de recruter du personnel qualifié, la méconnaissance de certaines problématiques telles que les déficits cognitifs chez les aînés.

Qui plus est, il arrive que l'offre de service ne corresponde pas toujours aux besoins de la clientèle, notamment eu égard aux ressources d'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique, lesquelles font face à des enjeux de clientèle hautement vulnérable, combinant à la fois des problèmes de toxicomanie et de santé mentale et parfois même avec un profil lourdement judiciarisé.

Bien que des efforts soient mis de l'avant dans la région pour améliorer l'accès à un médecin de famille et l'accessibilité médicale de première ligne, il n'en demeure pas moins un défi considérable dans les Laurentides. Cette situation se traduit par un plus grand nombre de plaintes ou de signalements. Ainsi les commissaires aux plaintes et à la qualité des services sont unanimes pour souligner cette problématique qui perdure depuis plusieurs années.

L'ampleur du nombre de demandes adressées aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'aux médecins examinateurs témoigne de la pertinence du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services et permettent la mise en évidence des écarts entre la qualité attendue par les usagers et la qualité des services rendus par les établissements sur les plans professionnels, organisationnels et relationnels.

Certes, il est de notre devoir d'unir nos efforts pour développer une meilleure connaissance des droits des usagers dans tout le réseau des Laurentides afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux qui y sont offerts. Mais il faut aussi encourager la concertation entre l'ensemble des acteurs concernés afin de poursuivre les améliorations mises de l'avant et atteindre un plus haut niveau de satisfaction chez les utilisateurs du réseau.

Liste des sigles

ASSS	Agence de la santé et des services sociaux
ASSSLAU	Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CH	Centre hospitalier
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CHSP	Centre hospitalier de soins psychiatriques
CJ	Centre jeunesse
CLPQS	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CLSC	Centre local de services communautaires
CR	Centre de réadaptation
CRPDI	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle
CRPDP	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience physique
CRPQS	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
CVQS	Comité de vigilance et de la qualité des services
OC	Organismes communautaires
PSOC	Programme **de soutien aux organismes communautaires**
RPA	Résidences privées pour aînés
RQRA	Regroupement québécois des résidences pour aînés
SIGPAQS	Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services
SPU	Service préhospitalier d'urgence
RTJP	Ressources en toxicomanie et jeu pathologique

Liste des graphiques

Graphique 1	Plaintes par instances visées
Graphique 2	Motifs de plaintes des RPA
Graphique 3	Motifs de plaintes des SPU
Graphique 4	Motifs de plaintes des OC
Graphique 5	Motifs de plaintes de l'ASSSLAU
Graphique 6	Motifs de plaintes des RTJP

Liste des tableaux

LES DOSSIERS DE LA CRPQS

Tableau 1 Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen
Tableau 2 Comparatif avec les années antérieures
Tableau 3 Bilan des dossiers d'interventions selon l'étape de l'examen
Tableau 4 Comparatif avec les années antérieures
Tableau 5 Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et l'instance visée
Tableau 6 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon l'auteur
Tableau 7 État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu selon l'instance visée
Tableau 8 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen
Tableau 9 Plaintes et interventions conclues selon le motif

LES DOSSIERS DES CLPQS

Tableau 10 Bilan des dossiers de plaintes et interventions
Tableau 11 Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen
Tableau 12 Comparatif avec les années antérieures
Tableau 13 Bilan des dossiers d'interventions selon l'étape de traitement
Tableau 14 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen
Tableau 15 Dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon l'auteur
Tableau 16 État des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif

LES DOSSIERS DES MÉDECINS EXAMINATEURS

Tableau 17 Bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen
Tableau 18 Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen
Tableau 19 Bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et la mission/classe/type
Tableau 20 État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif

LES DOSSIERS DES COMITÉS DE RÉVISION

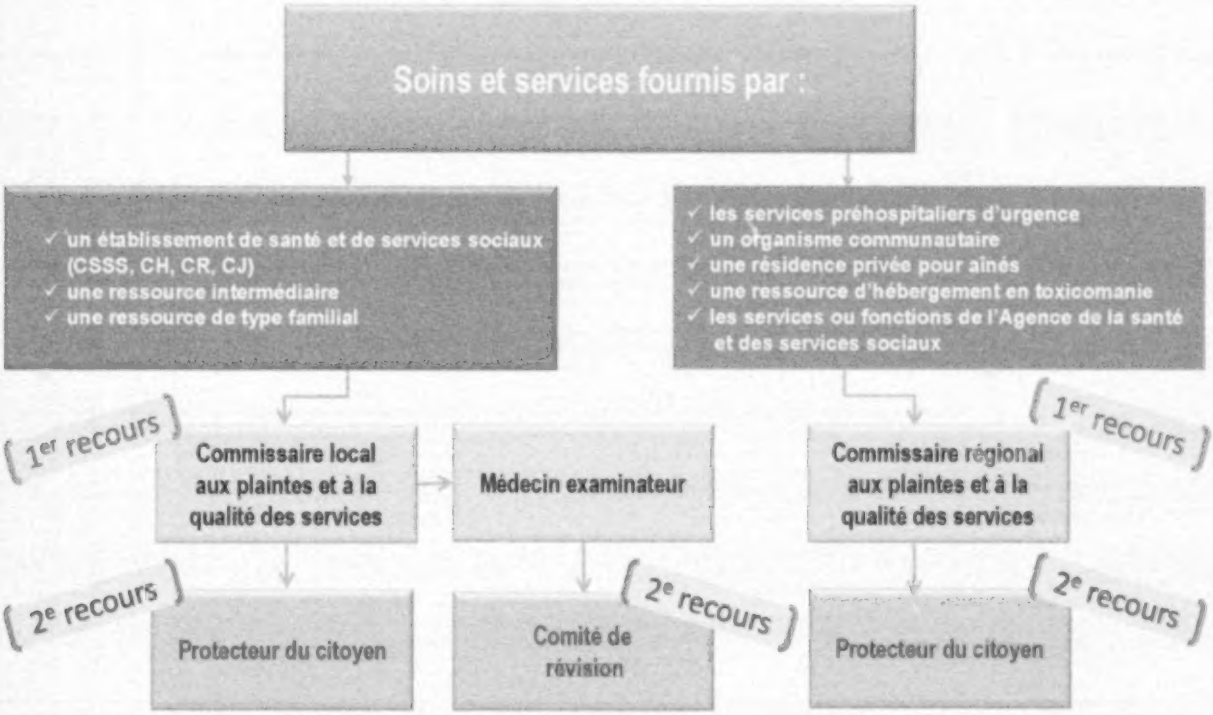
Tableau 21 Bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen
Tableau 22 Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen
Tableau 23 État des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon le motif

COMMISSAIRES AUX PLAINTES ET MÉDECINS EXAMINATEURS DES LAURENTIDES 2013-2014

CSSS DE SAINT-JÉRÔME	Mme Élisabeth Allard Commissaire locale Mme Sylvie Castonguay Commissaire locale adjointe	Dre Suzanne Mailly Médecin examinateur
CSSS DU LAC-DES-DEUX-MONTAGNES	M. Jacques Lareau Commissaire local M. Jean-Marie Thibault Commissaire local adjoint	Dr Robert Daignault Médecin examinateur
CSSS DES SOMMETS	Mme Mona Lahaise Commissaire locale	Dr Alexandre Chouinard Médecin examinateur
CSSS D'ANTOINE-LABELLE	Mme Monique Brun Commissaire locale	Dr Charles Bertrand Médecin examinateur
CSSS D'ARGENTEUIL	M. Jacques Lamontagne Commissaire local	Dr Jacques Frenette Médecin examinateur
CSSS DES PAYS-D'EN-HAUT	Mme Mona Lahaise Commissaire locale	Dr Alexandre Chouinard Médecin examinateur
CSSS DE THÉRÈSE-DE BLAINVILLE	Mme Dominique Demers Commissaire locale	Dre Sylvie Roy Médecin examinateur
CENTRE JEUNESSE DES LAURENTIDES	M. Hubert Côté Commissaire local M. Gaétan Thibaudeau Commissaire local adjoint	
CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DES LAURENTIDES	Mme Élisabeth Allard Commissaire locale Mme Sylvie Castonguay Commissaire locale adjointe	Dre Suzanne Mailly Médecin examinateur
CENTRE DU FLORÈS	M. Hubert Côté Commissaire local	
CRDP LE BOUCLIER	M. Gaétan Thibodeau Commissaire local	
CENTRE DE RÉADAPTATION CHAMPLAIN PAVILLON STE-MARIE	Mme Hélène Poirier Commissaire locale	Dr Claude Clément Médecin examinateur
RÉSIDENCE LACHUTE	Mme Rita Crisante Commissaire locale	Dr Richard Farmini Médecin examinateur
CHSLD VIGI DEUX-MONTAGNES	Mme Nicole Gariépy Commissaire locale	Dre Marie-Josée Saine Médecin examinateur
CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN DE-LA-VILLA-SOLEIL	Mme Hélène Poirier Commissaire locale	Dr Claude Clément Médecin examinateur
CHSLD DU BOISÉ STE-THÉRÈSE	Mme Dominique Demers Commissaire locale	

ANNEXE 1

PROCÉDURE POUR PORTER PLAINTE



ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT

Toute personne qui désire formuler une plainte auprès d'un établissement de santé et de services sociaux de la région, de l'Agence ou du Protecteur du citoyen peut être accompagnée gratuitement en s'adressant directement avec :

- le commissaire aux plaintes ;
- le centre d'assistance et d'accompagnements aux plaintes (CAAP) Laurentides ;

  Le CAAP est un organisme communautaire mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour aider le citoyen dans ses démarches. Le CAAP Laurentides peut être joint au 450-565-9111.
- le comité des usagers et de résidents des établissements.

Types de dossiers

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services examine les plaintes et insatisfactions portées à son attention et il répond aux demandes d'assistance et de consultation de la population et des professionnels du réseau de la santé.

Plainte

Concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident

Concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, par toute personne, relativement à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

Assistance

Concerne une demande d'aide et d'assistance formulée par un usager ou son représentant.

Aide concernant un soin ou un service : La demande vise généralement à obtenir, du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, l'accès à un soin ou à un service, de l'information ou de l'aide dans ses communications avec un membre du personnel d'une instance.

Exemple : Un usager souligne au commissaire qu'il tente de prendre un rendez-vous en radiologie et qu'il ne peut y parvenir parce que la ligne est occupée. L'usager ne veut pas porter plainte, mais veut réussir à obtenir un rendez-vous.

Aide à la formulation d'une plainte auprès d'une autre instance : L'assistance est donnée à la personne en vue de porter plainte auprès d'une autre instance.

Exemple : Un usager demande l'aide au commissaire régional afin d'obtenir les coordonnées du commissaire local d'un centre hospitalier en vue de se plaindre des délais d'attente en chirurgie.

Intervention

Le commissaire aux plaintes intervient de sa propre initiative à la suite de faits rapportés ou observés, et qu'il juge avoir des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés

Exemple : Le commissaire constate que sur une unité prothétique, la porte donnant sur l'escalier est très facile à ouvrir. Le commissaire peut décider d'agir de sa propre initiative et demander que des mesures de sécurité soient prises pour empêcher les usagers d'avoir accès trop facilement à l'escalier.

Consultation

Concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, sur l'application du régime d'examen des plaintes, les droits des usagers ou l'amélioration de la qualité des services.

Motifs de plaintes et d'interventions

Accessibilité et continuité

Concerne les modalités des mécanismes d'accès ;
Concerne l'accès au bon service, au moment opportun, et dispensé aussi longtemps que le nécessite l'état de l'usager.

Aspect financier

Concerne la contribution financière des usagers à certains services selon les normes prévues par la loi :

- facture d'hôpital ;
- facture d'ambulance ;
- contribution au placement ;
- aide matérielle et financière (maintien à domicile, répit-dépannage, etc.).

Droits particuliers

Concerne l'obligation d'informer adéquatement les usagers :

- sur leur état de santé ;
- sur les services offerts ;
- sur les droits, recours et obligations.

Concerne le droit des usagers :

- de consentir aux soins ;
- de porter plainte ;
- de participer à toutes décisions le concernant sur son état de santé et de bien-être.

Organisation du milieu et des ressources matérielles

Concerne l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur sa qualité :

- mixité des clientèles ;
- hygiène et salubrité ;
- propreté des lieux ;
- sécurité et protection.

Relations interpersonnelles

Concerne l'intervenant, la relation d'aide qu'il a avec l'usager, l'assistance et le soutien qu'il lui porte, fait appel aux notions de respect, d'empathie et de responsabilisation.

Soins et services dispensés

Concerne l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants ;
Concerne l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Respect Transparence Équité

Agence de la santé
et des services sociaux
des Laurentides
Québec